BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini komputer merupakan salah satu kebutuhan pokok dalam perusahaan maupun kehidupan sehari – hari. Dengan adanya perkembangan pesat dibidang teknologi informasi membawa taraf kehidupan manusia ke tingkat yang lebih tinggi. Perkembangan ini juga menuntun semua sisi kehidupan manusia untuk mengikuti arah perkembangannya. Pola pikir untuk menjaga sesuatu tetap menarik namun sederhana serta menjaga kepraktisannya telah menjadi kriteria dari perkembangan teknologi informasi.

Perkembangan ini menjadi lebih maju dengan adanya teknologi *Internet* yang memungkinkan setiap orang dapat saling berkomunikasi lewat dunia maya dimanapun dan kapanpun. Ini menyebabkan terjadinya banyak peralihan di bidang bisnis yang lewat teknologi ini memungkinkan sebuah perusahaan untuk dapat memperluas jangkauan usahanya.

Perkembangan lebih lanjut dari teknologi ini adalah adanya sistem yang dinamis, interaktif, dan berlangsung dua arah layaknya komunikasi secara nyata. Dengan adanya perkembangan ini, perusahaan tidak hanya dapat memperluas pengenalan masyarakat publik akan namanya, bahkan perusahaan dapat melangsungkan sistem bisnisnya secara *online* (*e-commerce*) sehingga memudahkan sisi pelanggan untuk dapat mengakses serta meningkatkan nilai jual dan pelayanan dari perusahaan.

Salah satu contoh permasalahan perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang kosmetik/kecantikan kulit yang masih menggunakan sistem pendistribusian melalui sales, distributor,*outlet* dalam penjualan produknya yaitu hasil yang kurang efektif baik dari segi keuntungan maupun produktivitas perusahaan akibat alur proses bisnis yang terlalu panjang.

Berdasarkan dari contoh permasalahan yang ada maka solusi yang dicoba diberikan untuk menghadapi masalah tersebut adalah dengan membuat *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *Web Application*. Dalam hal ini perusahaan yang dipilih merupakan sebuah perusahaan kosmetik yang sedang berkembang yaitu PT. Gemah Berkat Usaha (GBU). Dipilihnya perusahaan tersebut karena perusahaan tersebut memiliki potensi untuk menjadi perusahaan besar yang dilihat dari kualitas produk yang dihasilkan. Dengan adanya web yang dibuat maka keinginan pendiri perusahaan yang ingin berbagi ilmu mengenai masalah kulit dan produk kecantikan dapat terpenuhi.

Permasalahan yang terdapat dalam perusahaan tersebut terletak pada dua hal serta didukung dengan adanya satu permasalahan umum yang terkait dengan pemahaman masyarakat mengenai dunia kosmetik/kecantikan kulit. Permasalahan pertama perusahaan adalah kurangnya kepercayaan masyarakat mengenai produk perusahaan diakibatkan merek perusahaan yang masih terbilang baru. Kedua, alur pendistribusian sistem perusahaan terlalu panjang yang mengakibatkan hasil yang kurang efektif baik dari segi keuntungan maupun produktivitas perusahaan, serta perusahaan hanya dapat menjangkau daerah – daerah tertentu saja. Kemudian permasalahan umum yang terjadi terkait dengan pemahaman masyarakat yang masih kurang mengenai kosmetik/kecantikan kulit.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup terfokus pada analisis dan perancangan web *Customer Relationship Management* (CRM) GBU. Adapun ruang lingkup yang kita bahas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Menganalisis dan membuat sistem registrasi, sistem login, sistem penjualan *online*, sistem manajemen transaksi, sistem konsultasi *online*, sistem artikel, sistem manajemen web.

   Pengunjung dapat melakukan registrasi untuk menjadi pengguna. Adapun fasilitas login yang diberikan untuk pengguna. Terdapat pula bahasan lebih jelas mengenai sistem penjualan *online*, sistem manajemen transaksi, sistem konsultasi *online*, sistem artikel, sistem menejemen web

2. Membahas sebuah web dengan fitur-fitur sesuai keinginan pengguna seperti login, fitur posting artikel, konsultasi *online*, menjual produk seraca *online*, menu lowongan karir, dan fitur berita.

   Oleh karena topik skripsi yang diambil adalah CRM pada PT Gemah Berkat Usaha maka fitur – fitur yang disediakan merupakan usulan dari tim skripsi yang mempertimbangkan kepentingan pelanggan, salah satu contohnya adalah adanya fitur konsultasi *online* yang membantu pelanggan untuk membantu mengatasi masalahnya.

Skripsi ini tidak mencakup bagian maupun proses sebagai berikut :

1. Proses pembayaran melalui kartu kredit, tunai dan debit.

2. Proses pengembalian barang.
3. *Security System* pada *web* aplikasi.
4. *Search Engine Optimization*.
5. *Fork* dan manajemen sistem operasi yang digunakan pada aplikasi web.
6. Mekanisme pengembalian / penagihan uang jika pelanggan salah melakukan transfer jumlah uang (pelanggan melakukan transfer uang yang tidak sesuai dengan yang diminta).
7. Kelebihan dan kekurangan *framework* buatan yang digunakan.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk :

1. Merancang dan mengimplementasikan aplikasi CRM yang berupa *website* yang diharapkan akan membantu membuat merek perusahaan menjadi lebih dikenal masyarakat. Sehingga masyarakat nantinya akan lebih percaya terhadap produk–produk yang dikeluarkan oleh perusahaan.
2. Merancang dan mengimplementasikan aplikasi CRM yang berupa *website*yang diharapkan akanmeningkatkan keuntungan baik secara material maupun keuntungan non material,meningkatkan produktivitas perusahaan serta penjualan perusahaan akan dapat menjangkau daerah–daerah yang lebih luas. Dengan alur sistem pendistribusian barang sekarang yang terlalu panjang menyebabkan pengeluaran perusahaan menjadi lebih banyak untuk distributor dan biaya lainnya.
3. Diharapkan akanmeningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai kosmetik/kecantikan kulit. Adanya fitur artikel yang dimuat oleh pihak perusahaan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat.

Adapun manfaat-manfaat yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Merek dari perusahaan tersebut menjadi lebih dikenal yang secara tidak langsung dapat meningkatkan keuntungan dan produktivitas perusahaan.
2. Mempermudah perusahaan dalam melakukan penjualan dan promosi produk – produknya melalui web tersebut.
3. Pengetahuan masyarakat mengenai kosmetik/kecantikan kulit semakin meningkat, sehingga masalah yang dihadapi masyarakat terutama dalam hal yang berkaitan dengan kesehatan kulit dapat terselesaikan.
4. Mempermudah masyarakat untuk melakukan pembelian produk yaitu dengan pembelian *online*.

1.4 Metodologi

Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini meliputi :

1. Metode Pengumpulan Data

   Teknik yang dilakukan untuk mendapatkan data antara lain :

   a. Metode Observasi

      Pada metode ini dilakukan observasi pada perusahaan PT. GBU untuk mengetahui bagaimana sistem yang sedang berjalan sekarang.

   b. Metode Wawancara

      Metode wawancara dilakukan terhadap pihak–pihak yang terkait untuk memperoleh informasi strategis mengenai perusahaan.

   c. Metode Kuesioner

Metode kuesioner dilakukan untuk memperoleh informasi yang berguna untuk bahan analisis. Kuesioner ini ditargetkan untuk orang kantoran dengan rata–rata usia 18-60 tahun yang merupakan target pangsa pasar.

2. Metode Analisis. `

   Analisis sistem dilakukan melalui empat tahapan yaitu :

   a. Menganalisis hasil studi lapangan, wawancara langsung dengan orang – orang yang terlibat dalam perusahaan dan survei atas sistem yang sedang berjalan (*Fact Finding*).
   b. Identifikasi kebutuhan Informasi.
   c. Analisis hasil kuesioner yang diberikan kepada target pengguna web.

3. Metode Perancangan

   Dalam skripsi ini metode perancangan yang digunakan adalah metode perancangan terstruktur melalui tahapan :

   a. Pembuatan *Data Flow Diagram* (DFD).
   b. Pembuatan *Entity Relationship Diagram* (ERD).
   c. Pembuatan Aplikasi dengan penggunaan *Software Development Life Cycle* (SDLC) *Waterfall with Subprojects*.
   d. Pembuatan Rancangan layar

4. Metode Studi Pustaka.

   Dalam laporan skripsi ini juga digunakan metode studi pustaka dengan menggunakan sumber–sumber seperti buku–buku panduan / laporan skripsi yang berhubungan dengan topik ini sebagai landasan teori.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini disusun dengan urutan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian yang dilakukan, serta sistematika penulisan untuk menjelaskan pokok-pokok pembahasan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini akan menguraikan teori-teori yang mendukung penelitian ini, yang menjadi dasar bagi pemecahan masalah dan didapat dengan melakukan studi pustaka sebagai landasan dalam melakukan penelitian.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas mengenai analisis dan perancangan perangkat lunak,menganalisis masalah-masalah yang dihadapi, pemecahan masalah, serta perancangan perangkat lunak secara lengkap.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN EVALUASI AKHIR

Bab ini menjelaskan implementasi perangkat lunak, sarana yang dibutuhkan, dan contoh cara pengoperasian perangkat lunak yang dirancang. Bab ini juga menguraikan hasil evaluasi dari penelitian ini.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut agar tercapai hasil yang lebih baik.